



Gobierno de
CHILE

MINISTERIO DE TRANSPORTES Y
TELECOMUNICACIONES

**REF.: MODIFICA NORMA DE CALIDAD PARA
EL SERVICIO PÚBLICO DE
TELEFONÍA MÓVIL, RESOLUCIÓN
EXENTA N° 1.490, DE 2006, Y SUS
MODIFICACIONES Y FIJA TEXTO
REFUNDIDO DE LA MISMA/**

RESOLUCIÓN EXENTA N° 6260/

SANTIAGO, 12.11.10.

VISTOS:

- a.) El Decreto Ley N° 1.762, de 1977, que creó la Subsecretaría de Telecomunicaciones, en adelante e indistintamente la Subsecretaría o SUBTEL;
- b.) La Ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones;
- c.) El Decreto Supremo N° 425, de 1996, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que aprobó el Reglamento del Servicio Público Telefónico, y sus modificaciones;
- d.) El Decreto Supremo N° 746, de 1999, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que aprobó el Plan Técnico Fundamental de Encaminamiento Telefónico;
- e.) Las resoluciones exentas N° 354, de 1988; 1.117, de 1995; N° 308, de 2000, y sus modificaciones, todas de la Subsecretaría de Telecomunicaciones;
- f.) La Resolución Exenta N° 159, de 2006, de la Subsecretaría, que creó el Sistema de Transferencia de Información de Telecomunicaciones, y sus modificaciones;
- g.) La Resolución Exenta N° 1.490, de 2006, de la Subsecretaría, que fijó Norma de Calidad para el Servicio Público de Telefonía Móvil, y sus modificaciones;
- h.) El Dictamen N° 34.144, de 2010, de la Contraloría General de la República;
- i.) La Resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República, que fijó normas sobre exención del trámite de toma de razón;



CONSIDERANDO:

- a.) Que, corresponde al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones a través de la Subsecretaría, controlar y supervigilar el correcto funcionamiento de los servicios públicos de telecomunicaciones y la protección de los derechos de los usuarios;

b.) Que, el crecimiento sostenido del mercado de la telefonía móvil en el país, ha ubicado a este servicio como el de mayor penetración entre los servicios públicos de telecomunicaciones;

c.) Que, visto el desarrollo de este mercado, se advierte la necesidad de actualizar la Resolución Exenta N° 1.490, de 2006, citada en la letra g.) de los Vistos, con el objeto de contar con una norma que se traduzca en la disposición de información realmente representativa del funcionamiento y/u operación cualitativa del servicio de telefonía móvil, y que dicha información sea entregada en forma transparente y no discriminatoria por parte de las concesionarias del servicio público telefónico móvil, en adelante también las concesionarias, para así contribuir al permanente desarrollo e inversión de la industria móvil;

RESUELVO:

ARTÍCULO PRIMERO.- Apruébense las siguientes modificaciones a la Resolución Exenta N° 1.490, de 2006, citada en la letra g.) de los Vistos, que fija Norma de Calidad para el Servicio Público de Telefonía Móvil, en el siguiente sentido:

1. Agréguese en el artículo 1°, lo siguiente:

“h. Uptime: Proporción de tiempo en que una estación base se encuentra disponible para aceptar y recibir llamadas, medida sobre el tiempo total de observación.”

2. Agréguese en el artículo 2°, lo siguiente:

“c. Proporción de estaciones base con indicador PEE bajo límite (PPEE): corresponde a la razón entre el número total de estaciones base que poseen un indicador PEE menor al límite establecido por la presente norma en su artículo 7° letra a), y el número total de estaciones bases de la muestra.

$$PPEE = \frac{\text{Total de Estaciones Base con PEE Menor al Límite}}{\text{Total de Estaciones Base de la Muestra}}$$

d. Proporción de estaciones base con indicador PFE bajo límite (PPFE): corresponde a la razón entre el número total de estaciones base que poseen un indicador PFE menor al límite establecido por la presente norma en su artículo 7° letra c), y el número total de estaciones bases de la muestra.

$$PPFE = \frac{\text{Total de Estaciones Base con PFE Menor al Límite}}{\text{Total de Estaciones Base de la Muestra}}$$

3. Modifíquese el artículo 5°, quedando como sigue:



Gobierno de
CHILE

MINISTERIO DE TRANSPORTES Y
TELECOMUNICACIONES

“Las concesionarias deberán informar a la Subsecretaría respecto al protocolo que utilizan para recopilar la información de los contadores de red que se emplean para el cálculo de los parámetros establecidos en la presente norma y que se encuentran detallados en el anexo correspondiente del STI. Para ello, deberán indicar todos los detalles técnicos que implique la manipulación de estos contadores de red, así como mantener informada a la Subsecretaría respecto a los cambios en la configuración de la red que impliquen la alteración de dichos protocolos.”

4. Agréguese en el artículo 6º, lo siguiente:

“Sin perjuicio de lo anterior, mensualmente se solicitará la respectiva información, desagregadamente, por cada estación base, para cada día y hora del mes respectivo.”

5. Modifíquese el artículo 7º, quedando como sigue:

“El cálculo de los indicadores de calidad del servicio telefónico móvil se realizará mensualmente respecto de los horarios definidos como horas cargadas del servicio telefónico móvil, las cuales serán determinadas anualmente por SUBTEL a través de una Resolución dictada en función de la información de demanda de tráfico entregada por las concesionarias al STI. Para cada uno de los indicadores se establecen los siguientes límites:

- a. Proporción de llamadas establecidas con éxito (PEE): **97% mínimo** para el conjunto de estaciones no calificadas como rurales.
- b. Proporción de llamadas establecidas con éxito (PEE): **90% mínimo** para el conjunto de estaciones calificadas como rurales.
- c. Proporción de llamadas finalizadas con éxito (PFE): **97% mínimo** para el conjunto de estaciones no calificadas como rurales.
- d. Proporción de llamadas finalizadas con éxito (PFE): **90% mínimo** para el conjunto de estaciones calificadas como rurales.
- e. Proporción de estaciones base con indicador PEE bajo límite (PPEE): **5% máximo**.
- f. Proporción de estaciones base con indicador PFE bajo límite (PPFE): **5% máximo**.

Para efectos del cumplimiento de estos límites respecto de las estaciones base ubicadas en localidades rurales, las concesionarias deberán identificar dichas estaciones, sujetándose a lo establecido en los mapas georeferenciados que la Subsecretaría publicará en su sitio web y en los que identificará las zonas del país que se considerarán rurales para el sólo efecto de la aplicación de la presente norma.”

6. Modifíquese el artículo 8º, agregando la frase “y publicado”, después de la frase “será realizado”.

7. Modifíquese el artículo 9º, quedando como sigue:

“La Subsecretaría publicará en su sitio web los índices de calidad de servicio de la red de cada concesionaria definidos en el artículo 2º, desagregados por comuna, así como aquella información relativa a su cumplimiento que se desprende directamente de la observancia de tales índices. Asimismo, sin perjuicio de los indicadores ya definidos, la Subsecretaría podrá calcular y publicar en dicho sitio, basada en la información especificada en el artículo 6º, otros indicadores u otras

formas de desagregación de los mismos que considere relevantes, y que tengan relación con la calidad de servicio de la red, considerando al menos el índice de Uptime.

A su vez, para conocimiento de sus clientes y usuarios, cada concesionaria deberá mantener un vínculo destacado, desde la página principal de su sitio web, hacia el sitio que la Subsecretaría destine para publicar los índices de calidad de servicio móvil.”

8. Elimínense los artículos 10° y 11° de la Resolución Exenta N° 1.490, de 2006, citada en la letra g.) de los Vistos.

9. Reemplácese el artículo 12° Transitorio por las siguientes disposiciones transitorias:

ARTÍCULOS TRANSITORIOS

- | | |
|---------|---|
| Primero | Una vez publicada esta norma en el Diario Oficial, la Subsecretaría publicará en su sitio web, dentro del plazo de 90 días, los mapas georeferenciados a que se refiere el artículo 7°, los que serán actualizados semestralmente. |
| Segundo | Para efectos de la entrega del protocolo al que se refiere el artículo 5°, actualizado en los términos previstos en la presente norma, las concesionarias tendrán un plazo de 120 días, contado desde la publicación de la presente norma en el Diario Oficial. |
| Tercero | La Subsecretaría publicará la modificación correspondiente al o a los anexos del STI que sean necesarios, a más tardar dentro de 60 días después de la entrada en vigencia de esta Resolución y 180 días después, las concesionarias iniciarán la entrega de la información solicitada según los procedimientos que se establezcan en el STI. |

ARTÍCULO SEGUNDO.- Las modificaciones dispuestas en el artículo primero, así como el texto refundido que se fija en el artículo tercero, comenzarán a regir a contar de la publicación de la presente norma en el Diario Oficial.

ARTÍCULO TERCERO.- Atendido lo dispuesto en los artículos anteriores, fíjese como texto refundido de la Resolución Exenta N° 1.490, de 2006, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, que fija Norma de Calidad para el Servicio Público de Telefonía Móvil, el siguiente:

Fíjase la siguiente Norma de Calidad para la operación del Servicio Público de Telefonía Móvil.

Artículo 1° Respecto del significado de los conceptos indicados en la presente norma, se entenderá lo que sigue:



Gobierno de
CHILE

MINISTERIO DE TRANSPORTES Y
TELECOMUNICACIONES

- a. Contador de Red: elemento de una red móvil, que permite contabilizar el número de veces que acontece un determinado evento.
- b. Número de Llamadas Establecidas con Éxito: parámetro que representa las veces que se logra el establecimiento de un canal para las comunicaciones originadas o terminadas en la red de la concesionaria.
- c. Número de Intentos de Llamada: parámetro que representa el número de veces que se solicita el establecimiento de un canal para las comunicaciones originadas o terminadas en la red móvil de la concesionaria.
- d. Número de Llamadas Interrumpidas: parámetro que representa las veces que una llamada, habiéndose establecido con éxito, ha sido interrumpida, esto considerando las llamadas originadas o terminadas en la red de la concesionaria.
- e. Horas Cargadas: se entenderán por aquellas horas, definidas anualmente por SUBTEL, en las que dentro de un año calendario se produzca el mayor tráfico de salida desde una o un conjunto de redes móviles.
- f. STI: Sistema de Transferencia de Información, creado mediante resolución exenta N° 159, de 2006 de la Subsecretaría, es una aplicación soportada en una plataforma Internet a través de la cual los prestadores de servicios de telecomunicaciones envían la información requerida por la Subsecretaría de manera simple, expedita y segura.
- g. Protocolo de Medición: procedimiento de recopilación y gestión de los contadores de la red que permiten el cálculo de un determinado indicador.
- h. Uptime: Proporción de tiempo en que una estación base se encuentra disponible para aceptar y recibir llamadas, medida sobre el tiempo total de observación.

Artículo 2°

Con el objeto de determinar los parámetros de calidad a medir, se definen los siguientes Indicadores de Calidad aplicables a las redes de servicio público de telefonía móvil:

- a. Proporción de llamadas establecidas con éxito (PEE): consiste en la razón existente entre el número total de llamadas establecidas con éxito y el número total de intentos de llamadas.

$$PEE = \frac{\text{Total del N° de Llamadas Establecidas con Éxito}}{\text{Total del N° de Intentos de Llamadas}}$$

- b. Proporción de llamadas finalizadas con éxito (PFE): consiste en la razón entre la diferencia en el número total de llamadas establecidas con éxito y el número total de llamadas interrumpidas, con relación al número total de llamadas establecidas con éxito.

$$PFE = \frac{\text{Total del N° Llamadas Establecidas con Éxito} - \text{Total del N° de Llamadas Interrumpidas}}{\text{Total del N° de Llamadas Establecidas con Éxito}}$$

- c. Proporción de estaciones base con indicador PEE bajo límite (PPEE): corresponde a la razón entre el número total de estaciones base que poseen un indicador PEE menor al límite establecido por la presente norma en su artículo 7º letra a), y el número total de estaciones bases de la muestra.

$$PPEE = \frac{\text{Total de Estaciones Base con PEE Menor al Límite}}{\text{Total de Estaciones Base de la Muestra}}$$

- d. Proporción de estaciones base con indicador PFE bajo límite (PPFE): corresponde a la razón entre el número total de estaciones base que poseen un indicador PFE menor al límite establecido por la presente norma en su artículo 7º letra c), y el número total de estaciones bases de la muestra.

$$PPFE = \frac{\text{Total de Estaciones Base con PFE Menor al Límite}}{\text{Total de Estaciones Base de la Muestra}}$$

Artículo 3º Los datos proporcionados por los contadores de red que permitan efectuar el cálculo de los indicadores de calidad explicitados en el Artículo 2º, deberán ser recopilados y almacenados por las concesionarias de servicio público telefónico móvil para todas sus redes, independiente de la tecnología de acceso, y por cada una de las estaciones base autorizadas para instalar, operar y explotar mediante el otorgamiento de las concesiones que se encuentren en servicio, y por cada sector de cada estación base.

Artículo 4º La información recopilada por las concesionarias, relativa a los contadores de red y toda otra información que sea pertinente para los fines previstos en esta norma, deberá ser almacenada por un período de al menos 3 meses contados desde la fecha de su envío a la Subsecretaría a través del STI, sin perjuicio de la factibilidad de que SUBTEL solicite oportunamente a las concesionarias mantener su almacenamiento por un plazo mayor al indicado.

Artículo 5º Las concesionarias deberán informar a la Subsecretaría respecto al protocolo que utilizan para recopilar la información de los contadores de red que se emplean para el cálculo de los parámetros establecidos en la presente norma y que se encuentran detallados en el anexo correspondiente del STI. Para ello, deberán indicar todos los detalles técnicos que implique la manipulación de estos contadores de red, así como mantener informada a la Subsecretaría respecto a los cambios en la configuración de la red que impliquen la alteración de dichos protocolos.



Gobierno de
CHILE

MINISTERIO DE TRANSPORTES Y
TELECOMUNICACIONES

Artículo 6° La forma y plazos de entrega de la información respecto de los parámetros que permitirán el cálculo de los indicadores de calidad, serán determinados por SUBTEL a través de la publicación en el Sitio www.subtel.cl de un Anexo conforme a lo dispuesto en la Resolución exenta N° 159 citada. Sin perjuicio de lo anterior, mensualmente se solicitará la respectiva información, desagregadamente, por cada estación base, para cada día y hora del mes respectivo.

Artículo 7° El cálculo de los indicadores de calidad del servicio telefónico móvil se realizará mensualmente respecto de los horarios definidos como horas cargadas del servicio telefónico móvil, las cuales serán determinadas anualmente por SUBTEL a través de una Resolución dictada en función de la información de demanda de tráfico entregada por las concesionarias al STI. Para cada uno de los indicadores se establecen los siguientes límites:

- a. Proporción de llamadas establecidas con éxito (PEE): **97% mínimo** para el conjunto de estaciones no calificadas como rurales.
- b. Proporción de llamadas establecidas con éxito (PEE): **90% mínimo** para el conjunto de estaciones calificadas como rurales.
- c. Proporción de llamadas finalizadas con éxito (PFE): **97% mínimo** para el conjunto de estaciones no calificadas como rurales.
- d. Proporción de llamadas finalizadas con éxito (PFE): **90% mínimo** para el conjunto de estaciones calificadas como rurales.
- e. Proporción de estaciones base con indicador PEE bajo límite (PPEE): **5% máximo.**
- f. Proporción de estaciones base con indicador PFE bajo límite (PPFE): **5% máximo.**

Para efectos del cumplimiento de estos límites respecto de las estaciones base ubicadas en localidades rurales, las concesionarias deberán identificar dichas estaciones, sujetándose a lo establecido en los mapas georeferenciados que la Subsecretaría publicará en su sitio web y en los que identificará las zonas del país que se considerarán rurales para el sólo efecto de la aplicación de la presente norma.

Artículo 8° El cálculo de los indicadores de calidad, será realizado y publicado por SUBTEL en base a la información entregada por las concesionarias de acuerdo a lo indicado en los Artículos 6° y 7°.

Artículo 9° La Subsecretaría publicará en su sitio web los índices de calidad de servicio de la red de cada concesionaria definidos en el artículo 2°, desagregados por comuna, así como aquella información relativa a su cumplimiento que se desprende directamente de la observancia de tales índices. Asimismo, sin perjuicio de los indicadores ya definidos, la Subsecretaría podrá calcular y publicar en dicho sitio, basada en la información especificada en el artículo 6°, otros indicadores u otras formas de desagregación de los mismos que considere relevantes, y que tengan relación con la calidad de servicio de la red, considerando al menos el índice de Uptime.

A su vez, para conocimiento de sus clientes y usuarios, cada concesionaria deberá mantener un vínculo destacado, desde la página principal de su sitio web, hacia el sitio que la Subsecretaría destine para publicar los índices de calidad de servicio móvil.”

ARTÍCULOS TRANSITORIOS

- Primero** Una vez publicada esta norma en el Diario Oficial, la Subsecretaría publicará en su sitio web, dentro del plazo de 90 días, los mapas georeferenciados a que se refiere el artículo 7°, los que serán actualizados semestralmente.
- Segundo** Para efectos de la entrega del protocolo al que se refiere el artículo 5°, actualizado en los términos previstos en la presente norma, las concesionarias tendrán un plazo de 120 días, contado desde la publicación de la presente norma en el Diario Oficial.
- Tercero** La Subsecretaría publicará la modificación correspondiente al o a los anexos del STI que sean necesarios, a más tardar dentro de 60 días después de la entrada en vigencia de esta Resolución y 180 días después, las concesionarias iniciarán la entrega de la información solicitada según los procedimientos que se establezcan en el STI.

ANÓTESE Y PUBLÍQUESE EN EL DIARIO OFICIAL


JORGE ATTON PALMA
SUBSECRETARIO DE TELECOMUNICACIONES